



Protocolo de Quejas Ambientales y Sociales del BID

INFORME ANUAL 2022

Catalogación en la fuente proporcionada por la
Biblioteca Felipe Herrera del
Banco Interamericano de Desarrollo

Rojas Sánchez, Laura.

Protocolo de quejas ambientales y sociales del BID: informe anual 2022 / Laura Rojas Sánchez.

p. cm.

1. Economic development projects-Environmental aspects-Latin America. 2. Economic development projects-Environmental aspects-Caribbean Area. 3. Environmental management-Latin America. 4. Environmental management-Caribbean Area. 5. Environmental responsibility-Latin America. 6. Environmental responsibility-Caribbean Area. I. Banco Interamericano de Desarrollo. Vicepresidencia de Sectores y Conocimiento. II. Título. III. Serie. IDB-AN-353

Copyright © 2023 Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Esta obra se encuentra sujeta a una licencia Creative Commons CC BY 3.0 IGO (<https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/igo/legalcode>). Se deberá cumplir los términos y condiciones señalados en el enlace URL y otorgar el respectivo reconocimiento al BID.

En alcance a la sección 8 de la licencia indicada, cualquier mediación relacionada con disputas que surjan bajo esta licencia será llevada a cabo de conformidad con el Reglamento de Mediación de la OMPI. Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras del BID que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil (CNUDMI). El uso del nombre del BID para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logotipo del BID, no están autorizados por esta licencia y requieren de un acuerdo de licencia adicional.

Note que el enlace URL incluye términos y condiciones que forman parte integral de esta licencia.

Las opiniones expresadas en esta obra son exclusivamente de los autores y no necesariamente reflejan el punto de vista del BID, de su Directorio Ejecutivo ni de los países que representa.



Tabla de Contenido

Protocolo de Quejas del BID: Un nuevo canal para abordar quejas ambientales y sociales en proyectos financiados por el BID	04
Estadísticas 2022	06
Temas clave	09
Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario	09
Trabajo y condiciones laborales	10
Salud y seguridad de la comunidad	11
Pueblos indígenas	12
Involucramiento de las partes interesadas y divulgación de información	12
Eficiencia de recursos y prevención de la contaminación	12
Estado hacia el final de 2022	13
Lecciones aprendidas	14
Cómo comunicarse con nosotros	16



Protocolo de Quejas del BID: Un nuevo canal para abordar quejas ambientales y sociales en proyectos financiados por el BID

El Marco de Política Ambiental y Social del BID (MPAS), aprobado el 16 de septiembre de 2020, proporciona a los clientes del BID una normativa ambiental y social ambiciosa y disposiciones de vanguardia para abordar cuestiones ambientales y sociales (AyS) en los proyectos financiados por el BID.

Las personas afectadas por los proyectos tienen tres canales¹ para elevar reclamos relacionados con aspectos AyS de proyectos financiados por el BID:

- 1 Un mecanismo de queja a nivel de proyecto operado por el Prestatario u otros mecanismos de queja locales disponibles.
- 2 Contactar al BID directamente, a través del Protocolo de Quejas lanzado en noviembre de 2021.
- 3 El Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (MICI), un mecanismo independiente para abordar quejas como una instancia de último recurso. El MICI es independiente de la Gerencia del BID y reporta directamente al Directorio Ejecutivo del BID.

El Protocolo de Quejas del BID ofrece un canal para que las partes interesadas puedan contactar al BID directamente cuando deseen elevar un reclamo sobre el desempeño AyS de los proyectos del BID. El Protocolo de Quejas es un proceso interno que establece la implementación de procedimientos, pasos y acciones, plazos, responsabilidades y recursos necesarios para abordar las quejas enviadas directamente al BID.

¹ Los denunciantes no necesitan acceder al mecanismo a nivel de proyecto antes de presentar sus quejas al BID.



El Protocolo de Quejas del BID se aplica cuando la queja cumple los siguientes dos criterios: (i) está relacionada con una operación del BID en fase de preparación, aprobada, en ejecución o en la cual hayan transcurrido como máximo 24 meses desde el último desembolso; y (ii) está relacionada con aspectos ambientales y/o sociales de una operación.

La persona, el grupo o la parte interesada afectada que desee presentar una queja (aquí denominado “el denunciante”) sobre una cuestión ambiental y/o social relacionada con una operación del BID, puede contactarse con el BID sin importar si ya recurrió a otro mecanismo local o a nivel de proyecto para presentar sus inquietudes.

Si bien esto no constituye un requisito, igual se alienta a las partes interesadas a recurrir a su mecanismo de quejas respectivo a nivel de proyecto, si corresponde. Sin perjuicio de lo anterior, en ocasiones el denunciante podría sentirse incómodo elevando el reclamo a través del mecanismo de quejas a nivel de proyecto de la Agencia Ejecutora (AE) y podría preferir contactar al BID para presentar la queja directamente, por ejemplo, por temor a represalias, persecución o discriminación, o por cuestiones de seguridad y salud. El proceso de quejas del BID analiza estas instancias al recibir el reclamo para asignar un proceso expedito a los casos que puedan representar un riesgo inminente para el denunciante, el medio ambiente u otras personas.

Para obtener más información sobre qué esperar luego de elevar un reclamo, [aquí](#) encontrará una guía paso a paso sobre el protocolo del BID, con una descripción de los procesos de recopilación de información y diálogo para abordar posibles soluciones y resolver de forma eficiente los reclamos. Este Informe Anual incluye un resumen de los reclamos recibidos en 2022, temas clave y lecciones aprendidas del primer año de implementación, e información sobre cómo comunicarse con nosotros.

PROTOKOLO DE GESTIÓN DE QUEJAS AMBIENTALES Y SOCIALES EN PROYECTOS FINANCIADOS POR EL BID

En el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) procuramos brindarle la mejor atención, para que obtenga una solución a su reclamo con la mayor celeridad posible.

BID

- 0 | Introducción
- 1 | Presentación de la queja
- 2 | Aplicabilidad
- 3 | Evaluación y respuesta
- 4 | Monitoreo
- 5 | Acceda al formulario

COMENZAR >

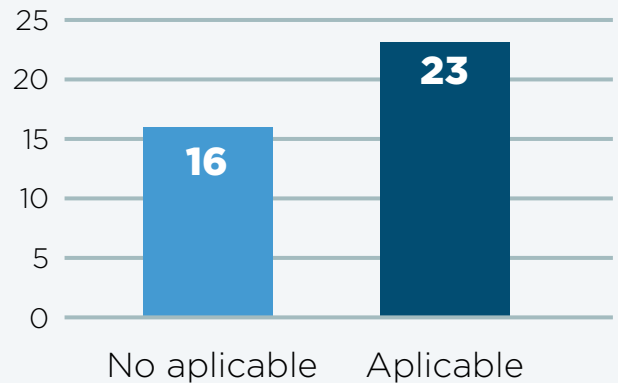
#AcademiaBID

Quejas recibidas

El BID recibió 39 quejas durante su primer año de implementación en 2022. El protocolo se consideró aplicable en el 59% de las quejas recibidas (23 de 39).

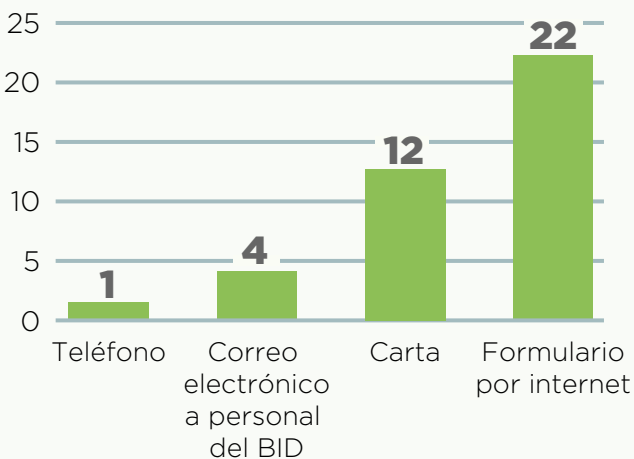
De las restantes 16 quejas no procesadas por el protocolo, 11 fueron casos duplicados y las restantes 5 no estaban relacionadas con temas ambientales y sociales o con operaciones financiadas por el BID. Por lo tanto, se determinó que dichas quejas no estaban dentro del alcance del protocolo, y fueron remitidas a las unidades correspondientes del BID en los casos en que correspondió.

FIGURA 1
Quejas recibidas por el BID en 2022*



*El trimestre 1 incluye dos quejas recibidas en noviembre-diciembre de 2021.

FIGURA 2
Quejas recibidas por el BID en 2022



Canales de presentación

Los denunciantes enviaron la mayoría de sus quejas (22 de 39) a través del **formulario de quejas en línea del BID**, lo que refleja los esfuerzos realizados por el BID para difundir este canal. Los denunciantes también utilizan otros canales, como cartas enviadas a las oficinas del BID (12), correos electrónicos a personal del BID (4) o llamadas telefónicas (1).

El BID no limita los canales disponibles para presentar quejas. Las quejas pueden presentarse por cualquier medio, incluso los mencionados anteriormente, entre otros.

Ubicación

De las 23 quejas atendidas a través del Protocolo de Quejas, 7 se relacionaron con operaciones en Perú, 7 en Colombia, 3 en Paraguay, 3 en Argentina, 2 en Brasil y 1 en Chile.

FIGURA 3
Quejas por país

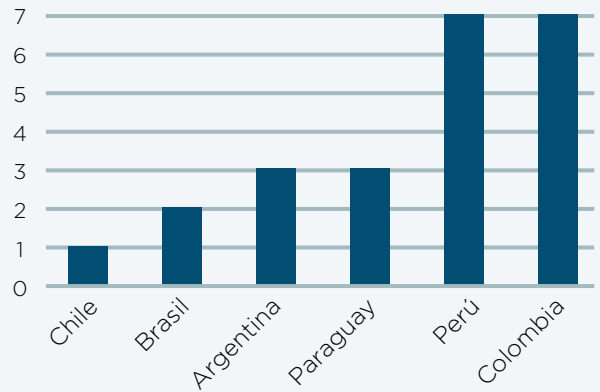
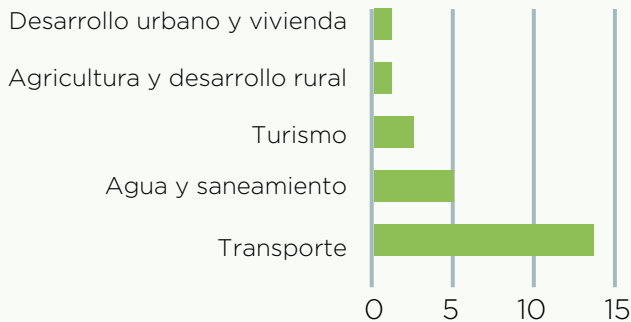


FIGURA 4
Quejas por sector temático



Sectores temáticos relacionados

Transporte fue el sector temático con mayor cantidad de casos para los que el Protocolo resultó aplicable, con 14 quejas en 2022. Le siguieron el sector de agua y saneamiento con 5 quejas, y agricultura y desarrollo urbano con 1 queja cada uno.

Proyectos relacionados

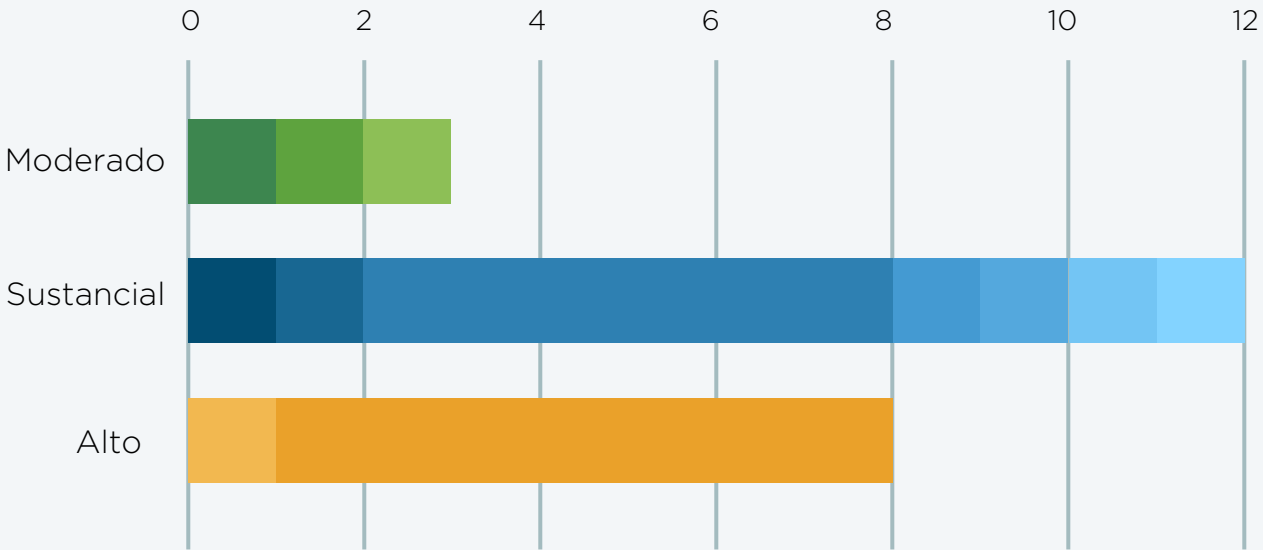
La mayoría de las quejas procesadas mediante el Protocolo se relacionaron con proyectos activos (19 de 23). Una pequeña proporción (3 de 23) se relacionó con proyectos cerrados, y una queja se relacionó con un proyecto no cerrado pero con la totalidad de los desembolsos ya realizados.

La mayoría de los proyectos que fueron objeto de quejas tienen riesgos ambientales y sociales sustanciales (7 proyectos con 12 quejas relacionadas), seguidos de proyectos con riesgos altos (2 proyectos con 8 quejas relacionadas) y proyectos con riesgos moderados (3 proyectos con 1 queja cada uno). No hubo quejas relacionadas con proyectos de bajo riesgo.

Por último, 16 quejas se relacionaron con proyectos considerados inversiones

específicas (con un objetivo específico y componentes independientes). Las 7 quejas restantes estuvieron relacionadas con programas de obras múltiples (diseñados para financiar grupos de obras similares que son físicamente independientes unas de otras y cuya viabilidad no depende de la implementación de una determinada cantidad de los proyectos de obras).

FIGURA 5
Quejas por clasificación de riesgo AyS del proyecto ²⁻³



² El BID asigna una clasificación de riesgo con base en una escala de cuatro niveles: bajo, moderado, sustancial o alto. Esta clasificación de riesgo se reevalúa durante el ciclo del proyecto y se ajusta de acuerdo con los avances y circunstancias de la implementación del proyecto.

³ Cada bloque de color representa un solo proyecto financiado por el BID.

Temas clave

Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario fueron los temas más frecuentes de las quejas recibidas, hubo 9 quejas en 3 operaciones. En Colombia hubo 7 casos, y Perú y Brasil presentaron 1 caso cada uno. Una operación en Perú recibió 7 quejas relacionadas con trabajo y condiciones laborales.

Cinco operaciones recibieron 1 queja cada una en temas relacionados con salud y seguridad de la comunidad (3 operaciones en Argentina, 1 en Brasil y 1 en Paraguay). Una operación en Perú y 1 en Paraguay recibieron 1 queja cada una relacionada con pueblos indígenas. Por último, 1 queja se relacionó con involucramiento de las partes interesadas en una operación en Chile y 1 se relacionó con eficiencia de recursos y prevención de la contaminación en un proyecto en Paraguay.

FIGURA 6
Temas clave ⁴



Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario

En la mayoría de estos casos, los denunciadores argumentaron recibir una compensación insuficiente por la adquisición de propiedades residenciales o activos comerciales que requerían una evaluación de pérdida de ingresos y medios de vida.

Otros denunciadores argumentaron retrasos en la recepción de los pagos correspondientes a las compensaciones, mientras que otros argumentaron sufrir evicciones forzadas planificadas sin una compensación adecuada. Un denunciante argumentó que la municipalidad le cobró un alquiler mayor al acordado originalmente por el uso de un espacio para sus actividades comerciales.

⁴ Cada bloque de color representa un solo proyecto financiado por el BID.

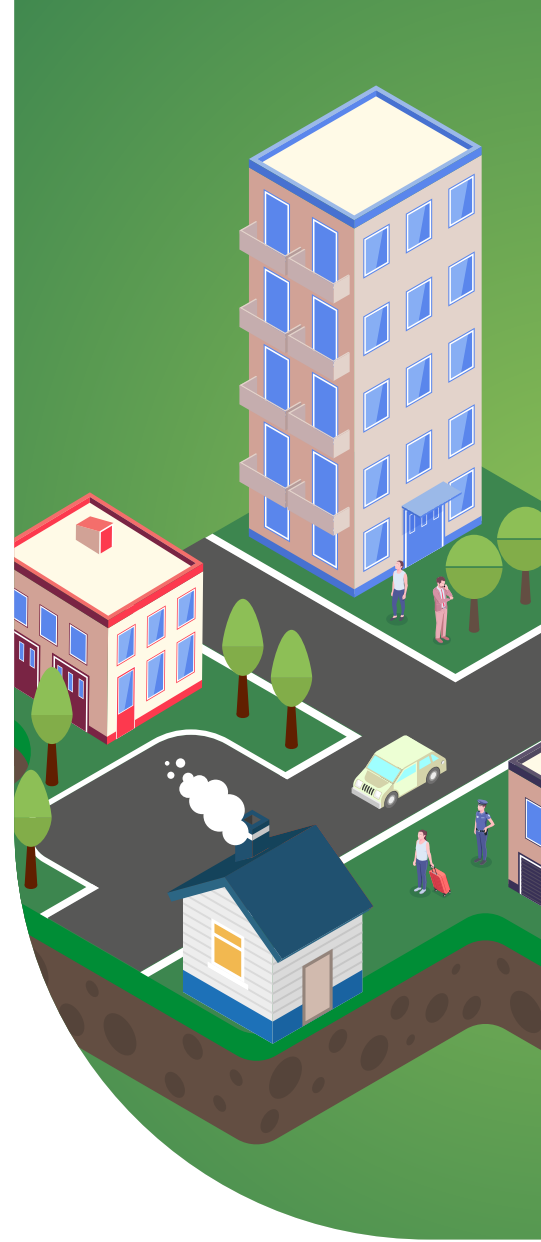
Los equipos de proyecto del BID trabajaron con los Prestatarios para revisar los reclamos en profundidad y asegurar que los denunciantes comprendieran bien sus derechos a recibir una compensación conforme a la legislación nacional, estatal y local, y a las políticas del BID. En algunos casos, para respaldar la toma de decisiones y la resolución de conflictos, el Banco realizó diagnósticos y evaluaciones económicas de los planes de compensación para atender las inquietudes de los denunciantes.

Hacia el final de 2022, 3 de 9 quejas relacionadas con adquisición de tierras y reasentamiento involuntario se cerraron de forma satisfactoria una vez que la AE del proyecto desembolsó todas las compensaciones acordadas. En 2 quejas se habían acordado de manera satisfactoria planes de desembolso que aún no se habían ejecutado y que estaban siendo monitoreados por el BID. Dos quejas aún se encontraban en etapa de evaluación y respuesta, con diálogo abierto con el Prestatario y los denunciantes. Una queja fue remitida al MICI por solicitud del denunciante. Por último, 1 queja fue cerrada sin que se lograra un acuerdo con el denunciante debido a que el reconocimiento de la pérdida de ingresos no fue posible a causa de información inconsistente en los estados contables del denunciante.

Trabajo y condiciones laborales

El BID recibió 5 quejas sobre trabajo y condiciones laborales en 1 operación en Perú en 2022. Las 5 quejas argumentaban la falta de pago de salarios u otras retribuciones y solicitaron confidencialidad inicialmente. Sin dar a conocer información personal, el BID se comunicó con el Prestatario para revisar la situación de falta de pago de salarios por parte del subcontratista. La búsqueda de soluciones para estas quejas resultó compleja, ya que la situación de deuda por parte del subcontratista fue sistemática. El Prestatario se comprometió a monitorear el plan de acción de cancelación de deudas del subcontratista para cumplir con sus obligaciones económicas con todos los trabajadores afectados.

El plan de acción del subcontratista establece que una vez que verifica la



documentación de la deuda, efectúa los pagos a los grupos de personas. Este esquema implica que los denunciantes podían llegar a esperar un tiempo considerable para recibir sus pagos. El equipo de proyecto del BID realizó reuniones periódicas de seguimiento con el Prestatario para monitorear el plan de acción. Los denunciantes también autorizaron al BID a utilizar sus nombres para averiguar sobre sus pagos. Hacia el final de 2022, 2 de 5 quejas se cerraron con el desembolso de los pagos. Los restantes 3 casos permanecieron abiertos a la espera de una resolución por parte del subcontratista.

Salud y seguridad de la comunidad

El BID recibió 5 quejas relacionadas con salud y seguridad de la comunidad. Cuatro se relacionaron con proyectos de saneamiento y se alegaban potenciales perjuicios a la calidad de vida a causa de ruido, olores, residuos u otros impactos ambientales generados por la ejecución de obras. Otros también argumentaron que el proyecto no tenía canales adecuados para interactuar con las partes interesadas. Uno de los casos también incluyó inquietudes respecto de la ejecución de obras que estaban fuera del alcance del proyecto. Una queja estaba relacionada con un proyecto turístico donde el denunciante argumentó perjuicios a la calidad de vida y daños materiales derivados de la ejecución de obras de saneamiento dentro del proyecto.

Hacia el final de 2022, una queja se cerró sin contar con plan de acción. En este caso, el equipo de proyecto proporcionó información ambiental solicitada por el denunciante. Dos quejas fueron remitidas al MICI por solicitud de los denunciantes. Las 2 quejas restantes aún se encontraban en etapa de evaluación y respuesta, con diálogo abierto con los Prestatarios y los denunciantes.



Pueblos indígenas

El BID recibió 2 quejas relacionadas con pueblos indígenas. Una estaba relacionada con una operación forestal donde la Nación indígena se puso en contacto con el BID para no quedar excluida del proceso de participación de las partes interesadas del proyecto. Este caso se clasificó como “relacionamiento continuo” debido a que requiere la interacción constante con los representantes indígenas durante el ciclo de vida del proyecto. La otra queja procede de una parte interesada externa relacionada con un proyecto vial rural. El denunciante solicitó al BID revisar los efectos ambientales y sociales del programa sobre el pueblo indígena local y sus recursos. El equipo de proyecto del BID proporcionó al denunciante información sobre la debida diligencia ambiental y social del proyecto y los Planes de los Pueblos Indígenas acordados con los representantes indígenas locales. El equipo también tomó nota de sus inquietudes para informarlas a la supervisión de la operación. Esta queja aún se encuentra en etapa de evaluación y respuesta, con diálogo abierto con los Prestatarios y los denunciantes.

Involucramiento de las partes interesadas y divulgación de información

El BID recibió 1 queja relacionada estrictamente con el involucramiento de las partes interesadas y la divulgación de información. Los denunciantes solicitaron revisar el proceso de involucramiento de las partes interesadas en un programa de mejora de un vecindario. El equipo de proyecto del BID se reunió con los denunciantes y, gracias a este diálogo, se mejoró el mecanismo de quejas local del proyecto para brindar un mejor acceso a los vecinos. Si bien el reclamo incluía inquietudes no atribuibles al programa financiado por el BID y enfocadas fuera del área de intervención, el equipo del BID consideró que se trataba de una excelente oportunidad para apoyar a los vecinos. Se desarrolló un plan de trabajo con la comunidad para preparar una Propuesta de Desarrollo Económico Local Saludable y Creativo para el vecindario. Estas actividades cuentan con apoyo técnico del BID y están siendo monitoreadas hasta su finalización.

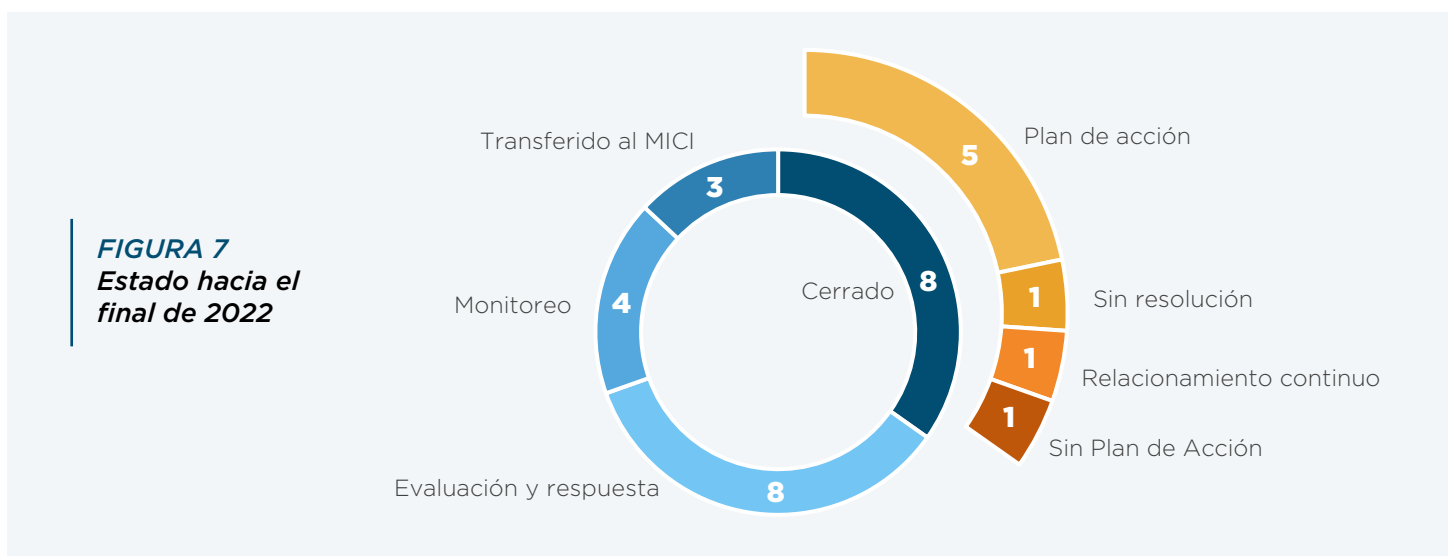
Eficiencia de recursos y prevención de la contaminación

El BID recibió una queja relacionada con un Programa de Saneamiento y Agua Potable. Los denunciantes solicitaron al BID la realización de una auditoría ambiental, alegando problemas menores de malos olores generados en la planta de tratamiento de aguas residuales. La planta de tratamiento de aguas residuales ya estaba construida y actualmente se encuentra en funcionamiento. El equipo del BID dialogó con el denunciante y acordó realizar un análisis técnico exhaustivo para determinar la causa de esta situación. El Banco está monitoreando estas actividades hasta su finalización.

Estado hacia el final de 2022

Una vez que el BID determina que el protocolo es aplicable a una queja, los equipos de proyecto del BID inician un proceso de diálogo con el denunciante y la agencia ejecutora, cuando corresponde. Esta etapa se llama “evaluación y respuesta”. Después, El BID puede cerrar una queja en diversas circunstancias. Idealmente, una queja puede cerrarse cuando las acciones acordadas con el denunciante para abordar los problemas planteados se implementan de forma satisfactoria. El BID monitorea la implementación de las acciones acordadas (“etapa de monitoreo”) y recién cierra la queja una vez finalizadas dichas acciones. En algunos casos, no se requieren acciones si el proceso ofrece una respuesta que satisface lo solicitado por los denunciantes (“cerrado sin plan de acción”). El BID también puede cerrar una queja cuando se requiere relacionamiento continuo durante todo el ciclo del proyecto (“relacionamiento continuo”). Por último, si la queja no se resolvió mediante el proceso descrito en el Protocolo, el BID informa al denunciante los motivos y los otros canales disponibles a los que puede acceder si así lo desea, incluido el MICI. En este caso el proceso queda “cerrado sin resolución”.

La Figura 7 presenta el estado de las quejas hacia el final de 2022. En promedio, el plazo para cerrar una queja en 2022 fue de 108 días hábiles. Se cerraron 8 quejas. De esas quejas, 5 finalizaron sus planes de acción de forma satisfactoria, 1 no requirió plan de acción, 1 requirió relacionamiento continuo y en 1 no fue posible acordar una solución. Ocho continuaron el diálogo en “etapa de evaluación y respuesta”, 4 avanzaron a “etapa de monitoreo”, es decir, tienen un plan de acción en curso, y 3 fueron remitidas al MICI a pedido del denunciante.



Lecciones aprendidas

El cierre de este primer año de resolución de quejas mediante el Protocolo nos permitió reflexionar sobre lo que funcionó y lo que no para desarrollar soluciones con los denunciantes y los Prestatarios. A continuación se exponen algunas áreas en las que se puede mejorar con respecto a los procesos y al funcionamiento del Protocolo:



Procesos

Promover uniformidad institucional e intercambio de conocimiento entre los equipos de proyecto al dar respuesta a los reclamos.

A medida que adquirimos mayor experiencia en la aplicación del Protocolo de Quejas, el BID puede aprovechar el conocimiento acumulado por los equipos de proyecto para fortalecer y estandarizar las capacidades del personal para prevenir y administrar conflictos socioambientales. Durante 2023, el BID continuará desarrollando las capacidades y habilidades de sus equipos de proyecto para prevenir y atender quejas relacionadas con riesgos socioambientales.



Plazos

Revisar los plazos de cada etapa del proceso de gestión de reclamos para asegurar que sean adecuados.

El BID busca asegurar una atención de reclamos eficiente y sin demoras. También se reconoce que, en algunas instancias, los procesos de diálogo pueden tomar tiempo para lograr confianza y consenso. Durante 2023 el BID continuará interactuando sin demoras con los denunciantes, siguiendo un enfoque basado en el riesgo para atender quejas.

Sistemas

Permitir mayor interacción con personas y menor automatización.

Al concebir el Protocolo, el BID desarrolló un sistema seguro de gestión de casos para recibir, registrar y administrar los reclamos. El sistema proporciona una serie de respuestas automatizadas a los denunciantes para notificarlos sobre el estado de la queja. También incluye un espacio comunitario donde los denunciantes pueden acceder a sus quejas. Si bien el sistema ha sido muy beneficioso desde el punto de vista de la gestión de casos, las respuestas automatizadas confundieron a algunos denunciantes que ya se habían puesto en contacto directo con los equipos de proyecto del BID. Durante 2023, revisaremos qué respuestas automáticas son necesarias y cuáles podrían eliminarse para permitir una mayor interacción con personas.



Relación con otros canales de queja para proyectos financiados por el BID

Desde que se concibió el Protocolo, el BID trabaja con BID Invest y el MICI para informar a las audiencias internas y externas sobre la existencia de los tres canales disponibles para atender quejas en nuestras instituciones: mecanismos a nivel de proyecto, contactarse con el BID o BID Invest, acceder al MICI como mecanismo de último recurso. El BID incentiva el uso de mecanismos a nivel de proyecto cuando corresponda, ya que podrían constituir la vía de resolución más rápida. En los casos en que el denunciante no se siente cómodo presentando la denuncia a través del mecanismo de quejas a nivel de proyecto de la AE, el BID proporciona un canal seguro para atender inquietudes y desarrollar soluciones. Por último, los denunciantes también pueden recurrir al **MICI**, una oficina de rendición de cuentas independiente de los equipos de proyecto que ofrece procesos de resolución de conflictos para solucionar las cuestiones planteadas. También realiza investigaciones independientes para determinar si el Grupo BID cumplió con sus normas y para mejorar las prácticas del Grupo. El BID realiza actividades de difusión dirigidas a su personal y a las partes interesadas, incluida la sociedad civil, para informarlos sobre estos canales y continuará haciéndolo durante 2023.



Cómo comunicarse con nosotros

Nuestra misión es mejorar vidas en América Latina y el Caribe con integridad y sostenibilidad. Por lo tanto, todas nuestras actividades siguen las normas ambientales y sociales más estrictas. El Equipo del Protocolo de Quejas del BID está disponible para explicar el proceso a seguir para presentarnos una queja, como así también para recibir inquietudes y reclamos ambientales y sociales sobre proyectos financiados, o a financiar, por el BID.

Puede recurrir al Equipo del Protocolo de Quejas del BID:



Mediante nuestro **[formulario en línea](#)**



Por correo postal:
1300 New York Ave NW,
Washington, DC, o cualquiera
de las Representaciones del
BID en los países.



Por correo electrónico:
quejas@iadb.org



BID

Mejorando vidas